

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		DIRECCIONAMIENTO DE PQRSY Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			 Sistema Integrado de Gestión	
		Proceso: Servicio al Ciudadano				
Versión: 1		Vigencia: 03/07/2025			Código: P-A-SCD-03	
1. OBJETIVO(S)		Establecer los lineamientos y acciones necesarias para el correcto direccionamiento de las PQRSY y solicitudes de acceso a la información recibidas por la entidad, garantizando asociación, análisis y direccionamiento al área competente para la gestión de respuesta, brindando una atención eficaz, transparente y conforme con el marco normativo vigente, fortaleciendo la confianza y la participación de la ciudadanía en la gestión institucional.				
2. ALCANCE		El presente procedimiento inicia con la recepción de la petición ciudadana en el Sistema de Gestión de Información de la entidad, continúa con el análisis y termina con el direccionamiento de conformidad con las competencias de la entidad y gestión de la comunicación, dando cumplimiento a los plazos y requisitos establecidos en la normativa vigente				
3.POLITICAS DE OPERACIÓN		1. Todas las peticiones ciudadanas deben ser gestionadas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, garantizando una atención oportuna y eficaz. 2. Las peticiones serán analizadas con criterios de competencia funcional y temática, con el fin de ser correctamente direccionadas al área responsable o trasladar a la entidad pública o privada competente para dar respuesta; evitando reprocesos y devoluciones. 3. Toda petición y su respuesta deberá ser registrada y gestionada a través del Sistema de Gestión Documental institucional, asegurando su trazabilidad, seguimiento y control. 4. Las respuestas a las peticiones ciudadanas deben ser claras, completas, respetuosas, pertinentes, comprensibles; gestionadas y enviadas al peticionario o peticionaria dentro de los términos de Ley, garantizando respuesta de manera precisa las necesidades planteadas por la ciudadanía. 5. Se debe garantizar la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información contenida en las peticiones, conforme a las disposiciones legales vigentes. 6. En caso de que la dependencia que recibe una petición ciudadana determine que no es su competencia dar respuesta, deberá devolver a la UCGA a través del Sistema de Gestión Documental, inmediatamente se identifique, con la justificación de la falta de competencia. De no ser devuelta dentro del plazo establecido, la dependencia asumirá la gestión de la respuesta con el área competente, garantizando el cumplimiento de los términos de Ley. 7. La UCGA direccionará las peticiones ciudadanas dentro de las siguientes 24 horas hábiles luego de recibida la petición en la bandeja del Sistema de Gestión Institucional. 8. La UCGA trasladará a las entidades públicas o privadas las peticiones ciudadanas de las cuales el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible no es competente para dar respuesta, indicando la competencia de la entidad que recibirá y enviando copia al peticionario. La gestión la hará dentro de los 3 días hábiles siguientes de haber recibido la petición en la bandeja de la UCGA -Sistema de Gestión Documental y a través de este mismo sistema, gestionará el oficio de traslado.				
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		a. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. b. Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. c. Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. d. Ley 1952 de 2019, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.				
5. PROCEDIMIENTO						
N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Recibir peticiones ciudadanas	P	Recibir desde radicación en el usuario de la UCGA del Sistema de Gestión Información las PQRSY, entes de control, solicitudes de acceso a información pública, trámites ambientales, proyectos Oficina Asesora de Planeación, Veeduría ciudadana, así como, las solicitudes que ingresen a través del formulario web de PQRSY.	Persona encargada del direccionamiento UCGA	X	Comunicación oficial radicada en el sistema de gestión documental.

5. PROCEDIMIENTO

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
2	Analizar la comunicación	H	Se analiza la comunicación como se describe a continuación: a) Leer y analizar la petición asignada a través del Sistema de Gestión de Información. b) Verificar que los anexos estén en formato legible y completos. c) Verificar la tipificación. En caso de que la tipificación asignada por radicación no corresponda al contenido de la petición, se deberá ajustar la tipificación, asignando trámite, temática y demás criterios que correspondan. d) Verificar si la petición ingresada se trata de una comunicación duplicada, en tal caso el direccionador deberá desde el Sistema de Gestión de Información, ir a la sección "Información del radicado" y vincular la comunicación al radicado que corresponda escogiendo la opción "Asociar". e) Verificar el área del Ministerio o entidad pública o privada competente para dar respuesta. Si el Ministerio es competente para dar la respuesta a la petición, continúa con la actividad 3. Si el Ministerio no es competente para dar la respuesta a la petición, asigna a la persona encargada de traslados UCGA para tramitar la comunicación de traslado a la entidad pública o privada que corresponda de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-A-SCD-02 "Traslado de peticiones ciudadanas por no competencia".	Persona encargada del direccionamiento UCGA	X	Comunicación oficial y anexos radicados a través del Sistema de Información dispuesto por la entidad.
3	Direccionar al área competente	H	El servidor o servidora encargado(a) direcciona al área competente e informa a las demás áreas responsables de la respuesta, a través del Sistema de Información. Tiempo de ejecución: máximo un (1) día hábil después de asignada la comunicación, desde su radicación.	Persona encargada del direccionamiento UCGA		Comunicación oficial a través del Sistema de Información dispuesto por la entidad.
4	Gestionar la comunicación	A	El área competente revisa la petición y gestiona la respuesta. En caso de que el área que recibe no sea competente para dar respuesta, deberá devolver a la UCGA, inmediatamente se identifique, a través del Sistema de Gestión de Información argumentando el por qué no es competente para dar respuesta y sugerir área o entidad competente; para que UCGA continúe con la actividad 2. Fin del procedimiento	Dependencia responsable del trámite de respuesta.	X	Comunicación oficial a través del Sistema de Información dispuesto por la entidad.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

* **PQRSD**: Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.

* **UCGA:** Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.